

DIFENDI I TUOI  
**DIRITTI!!!**

ISCRIVITI ALLA  
**UILCA**



ANNO IV N. 40

**NUMERO  
SPECIALE  
DEDICATO AL  
TERRITORIO BNL  
NORD EST**

## NEWS MAGAZINE

della **UILCA - BANCA NAZIONALE DEL LAVORO/Gruppo BNPP**

### BRUTTI TEMPI PER CHI LAVORA

di *Il Borghese Decaduto*

Brutti tempi per noi lavoratori dipendenti! Brutti tempi per chi deve rappresentarli, cioè il Sindacato! Di fronte alla crisi economica e alla perdurante recessione la ricetta che vede d'accordo i governi europei di destra e di sinistra (?) è sempre la stessa: colpire i lavoratori, togliere loro diritti e dignità, ricacciarli in una situazione di sudditanza psicologica e materiale verso il datore di lavoro, che li renda incapaci di rivendicare i loro legittimi diritti, nel mentre invece i doveri sono eseguiti con puntualità svizzera. Molti datori di lavoro dicono ormai senza troppo pudore: eliminiamo il sindacato, così finalmente potremo fare quello che vogliamo. Molti capi del personale gongolano: cari colleghi col Jobs Act adesso ve la faremo vedere noi! La recente vicenda del VAP è un esempio lampante applicato proprio a casa nostra. Insomma i politicanti vogliono far pagare il costo della crisi da loro

...segue a pag. 3

# PRESSIONI COMMERCIALI: DI MALE IN PEGGIO

di *Mario Cogo*

BNL è una realtà ormai sempre più commerciale, visto che la "gestione danaro" genera ricavi sempre minori e la famosa "forbice dei tassi", cara alle discussioni di un tempo, è ormai finita in soffitta. BNL dunque azienda commerciale, oltre di credito, che "vende" prodotti e servizi alla sua clientela. Molti capi pensano che la politica del bastone, delle pressioni e delle minacce sia lo strumento adeguato per far evolvere in senso "commerciale" la mentalità di tanti colleghi legati ad una visione della banca di tipo "burocratico" o "amministrativo"; bisognerebbe invece svolgere tra i colleghi una condivisa e seria azione informativa per far conoscere in maniera puntuale i processi di cambiamento in atto in BNL e nel Gruppo, in modo da rimuovere falsi convincimenti, notizie errate e leggende metropolitane (cosa difficile da realizzare essendo ignoti i piani a medio termine della Banca su partite come dimensionamento rete agenzie, promotori finanziari, sviluppo canali alternativi). Abbiamo certamente colleghi che non riescono a far evolvere la loro mentalità in senso commerciale, questo è poco ma sicuro, ma anche superiori che non fanno nulla di buono e di utile per favorire la revisione di un sentire comune tra il personale che, tutto sommato, è ancora figlio di una banca del passato. Quelle di seguito elencate sono solo alcune delle criticità che riscontriamo dal quotidiano contatto con i colleghi della filiera commerciale: **Rilevazioni di "Customer satisfaction"**: queste rilevazioni, che hanno un peso considerevole per esempio nei meccanismi di incentivazione, presentano aspetti fortemente viziati e deprecabili; infatti quando si chiede ai clienti interpellati telefonicamente di esprimere un giudizio da uno a dieci ci si guarda bene dallo spiegare loro che i voti fino ad 8 sono nell'area dell'insufficienza e solo il 9 e il 10 sono nel terreno della sufficienza; in secondo luogo le telefoniste fanno di tutto per cercare di far esprimere ai clienti voti più bassi possibile. Per un paese come l'Italia dove, al di là dell'applicazione odierna nel sistema scolastico del voto decimale, la cultura della gran parte della popolazione vede i voti fino al 5 insufficienti, quello del 6 sufficiente, il 7 buono, l'8 e il 9 di-

...segue a pag. 3



## IL PUNGIGLIONE

*La meritocrazia: già la parola è difficile da pronunciare, quando va messa in pratica diventa impossibile da praticare. Perché, si chiedono in molti, visto che siamo monitorati dal momento in cui entriamo in ufficio fino a sera? Dovrebbe essere così semplice. Dovrebbero essere premiate le persone che sanno coniugare e trasmettere al meglio le due anime che costituiscono una azienda come la nostra, la produzione e il controllo del rischio, nell'ottica del gioco di squadra e dell'etica professionale che correttamente la nostra azienda ritiene valori imprescindibili per il gruppo. Dovrebbero quindi essere premiate le persone che producono, quindi vendono, ai clienti giusti, secondo i fabbisogni manifestati. Quindi i fidi alle aziende che possano ragionevolmente essere in grado di restituire i fondi ricevuti e mutui e prestiti alle persone che sono in grado di reggere il pagamento delle rate mensili dei finanziamenti che contraggono, così come le carte di credito mentre per i prodotti di investimento secondo il profilo di rischio del cliente, che deve essere valutato secondo un questionario compilato con serietà e 'professionalità' intervistando il cliente con domande specifiche. Abbiamo report che controllano la produzione, abbiamo report che controllano il rischio, abbiamo report che determinano le sofferenze e gli incagli abbiamo report che determinano le chiusure e gli abbandoni. Abbiamo report che determinano la soddisfazione del cliente. Insomma abbiamo tutto per giudicare. Vorremmo altresì poter dire che certi report possono essere influenzati, ma questa è un'altra storia... Avremmo tutti gli strumenti per premiare chi sa coniugare quantità e qualità nel rispetto dei principi che BNP Paribas ci ha insegnato. Basterebbe l'effetto trascinarsi. Perché chi apre conti a sfessati e poi se ne va, chi concede fidi a persone o ad aziende e poi cambia agenzia, dovrebbe portarsi dietro il peso anche degli insuccessi non solo dei successi, evitando di lasciarli a persone incolpevoli che devono poi subire il peso di tali fallimenti professionali. Sì, fallimenti professionali, perché non è un fenomeno chi vende e punto. E' un fenomeno chi vende bene alla persone giuste. Ma questo non lo abbiamo mai letto nelle numerose mail di pressioni alla vendita che giornalmente riceviamo. Traiche dimenticanze?*

## COMUNICAZIONE

**Ketty Bardellini  
(Coordinatrice) e  
Claudio Barbieri  
sono i Segretari  
del Coord.to Terr.  
UILCA BNL  
Nord Est**

## **VITA DURA PER I DAG**

Queste riflessioni sono dedicate al tema dei DAG, a quell'80-90% di colleghi che compongono la categoria e che svolgono correttamente e con impegno questo ruolo, continuando a sentirsi dei lavoratori tra i lavoratori e non la "longa manus" del datore di lavoro. Questa precisazione è preliminare e doverosa visto che molti colleghi di altre categorie professionali, a fronte di quel 10-20% residuo di DAG che si sentono evidentemente "parte aziendale", potrebbero non capire a dovere questa nostra presa di posizione. Il mansionario della figura professionale in questione (di cui si trova traccia in Echo'Net), spazia dal presidio del rischio, al distributivo, alla gestione delle risorse assegnate, alla sicurezza e, poco ci manca, alla regolare fornitura della carta igienica; il tutto per un minimo salariale pari alla RAL del QD1 e per un inquadramento iniziale all'interno delle Aree Professionali.

Negli ultimi tempi abbiamo parlato con vari DAG e questi sono gli umori registrati dalle nostre "interviste": pressioni commerciali, riduzione del salario discrezionale, difficoltà di conseguire l'incentivante, a fronte degli elevati obiettivi che viene richiesto di raggiungere e la rigidità dei cancelli, scarsità di organico, a seguito del modello di agenzia a tre ormai invalso, delle croniche mancate sostituzioni delle maternità, della scarsità/assenza degli stagionali estivi, controlli "fiscali" dei vari "monitoraggi" su ogni genere di pratica, rispetto anche a dettagli minori, col conseguente rischio di "incontri ravvicinati" col nucleo repressione frodi (spesso seguite dall'intervento dell'Ufficio disciplina, con l'avvio di eventuali procedimenti disciplinari), rischi ulteriori legati alla valutazione delle operazioni da segnalare ai fini dell'antiriciclaggio e all'attività di prevenzione delle frodi, presenza di severi filtri a livello deliberativo rispetto alle nuove pratiche proposte, mancanza di auto di servizio per svolgere lo sviluppo commerciale dell'agenzia, per andare alle riunioni, per recarsi ai corsi ecc. (e se succede un incidente i danni alla vettura restano a carico del DAG), necessità di svolgere opera di sollecito nei confronti degli Apac affinché espletino con sollecitudine gli adempimenti sulle operazioni dell'agenzia appoggiate presso di loro, costante presenza della spada di Damocle della customer satisfaction, spesso indicatore fatale per l'erogazione del salario incentivante, dove basta l'intervista ad un cliente sfessato o arrabbiato perché gli è stata rifiutata, magari legittimamente, una richiesta creditizia, per affossare il buon lavoro fatto col restante 99,9% della clientela, altri ammennicoli (tipo riunioni che si protraggono ben oltre il termine della giornata lavorativa, cellulari di servizio e simili da tenere accesi obbligatoriamente anche in ferie, diversamente dal modello tedesco ecc).

A tutto ciò, aggiungiamo noi: il livello d'inquadramento piuttosto basso, prevedendosi come riconoscimento d'ingresso nel ruolo la RAL del QD1 e non il relativo inquadramento, la situazione delle sostituzioni risulta equivoca, dal momento che nel Territorio Nord Est la Circolare 6 del 17.01.2013 non viene applicata; capita infatti che l'incarico di sostituto temporaneo del DAG sia attribuito a voce e non seguendo il dettato della Circolare ("la comunicazione avviene a cura del DGA che invia una e-mail al dipendente, mettendo in copia il DA, Gestore Risorse Umane competente, il DAG sostituito, il ROG e il Responsabile Pool di Supporto alla Gestione Risorse Umane Territoriale, informandolo della sostituzione e indicando il periodo nel quale ricoprirà tale funzione"). In questo modo non viene mai pagata l'indennità di sostituzione. Speriamo, con questo articolo, di aprire una discussione nella categoria, tra i colleghi, e con l'azienda, per migliorare le cose; nell'attesa concludiamo con l'amaro sfogo di un DAG emiliano "insomma, cari i nostri sindacalisti, **dobbiamo correre sul Minter, sul distributivo, sulla Customer e che sia tutto a posto perché qui altrimenti ti segano**".

## **IL CRSC DI BOLOGNA, L'ALTRA BANCA**

A Bologna, come a Berlino, prima del 1989. Di qua Berlino Ovest, ricca, occidentale, libera; di là del "Muro" Berlino Est, stagnante, chiusa nel blocco sovietico, non libera. Di qua la Banca che conosciamo, con le sue direzioni, le sue filiali, i suoi mercati e le sue filiere; di là un'altra banca, chiusa, blindata, inaccessibile per chiunque non ne faccia parte e con colleghi agli arresti domiciliari (per esempio non si può lasciare il palazzo, neppure per i dieci minuti del caffè, da sempre invalsi nella prassi del settore). Immaginiamo già la reazione di qualche esponente aziendale a queste nostre considerazioni: ecco la solita polemica vetero contro i call center, considerati luoghi di abbruttimento ed alienazione, la riedizione delle vecchie ferriere. Il sindacato BNL rimanda queste accuse al mittente e invita qualche capo emergente a studiarsi la storia delle relazioni sindacali BNL: scoprirà che il servizio di banca telefonica nacque in BNL fin dal 1995 col pieno consenso del sindacato, sulla base di un progetto chiaro e sensato.

Un progetto che prevedeva un pacchetto iniziale di assunzioni di giovani e periodici avvicendamenti del personale addetto con uscite dopo 3 o 4 anni verso la rete contro ingresso di nuove leve. Ad oggi invece a Bologna si è proceduto trasformando in addetti di call center non giovani di primo pelo, ma colleghi anziani che componevano in gran parte il disciolto Apac locale, persone con una storia professionale amministrativa e un background di varia provenienza (anche da società del gruppo BNL) a cui, dalla sera alla mattina, sono cambiate regole, usi e costumi: si pensi solo al lavoro su turni, con orari fino alle dieci di sera più il sabato. Come UILCA abbiamo fatto pervenire all'azienda da tempo alcune proposte costruttive per redimere almeno in parte questa situazione. Speriamo in uno dei prossimi numeri di questa testata di potervi raccontare qualche miglioramento della situazione. Altrimenti.....

## **PRESSIONI COMMERCIALI: DI MALE IN PEGGIO**

(segue da pag. 1)

stinto, il 10 ottimo, usare questo criterio nelle nostre rilevazioni di C.S. significa indurre scientemente in errore i nostri clienti nel momento in cui vengono richiesti di un giudizio sui servizi della Banca; quanto sostengo è talmente vero che in alcune zone i Gestori vengono invitati dai loro capi a istruire i clienti in merito ai voti da dare se contattati telefonicamente dalla C.S.. **Smantellamento delle centrali di raccolta dati:** il monitoraggio dell'attività distributiva viene svolto dalle competenti funzioni centrali; in particolare quella per il mercato Retail e Private (Mongior) consente l'indomani mattina di disporre dei dati aggiornati sull'andamento della produzione fino al giorno precedente; per quale ragione allora in ogni "Hub" e in ogni Area ogni pomeriggio si scatena la caccia al dato, che vede impegnati capi e gregari vari, con perdita di tempo commerciale per raccogliere dati di cui si potrebbe disporre l'indomani mattina senza difficoltà? La Circolare 80, specialmente su questo punto, è carta straccia proprio per mano di chi anzi dovrebbe applicarla e farla rispettare. Queste reti spionistiche locali devono essere smantellate, costituiscono solo una perdita di tempo inutile e servono esclusivamente per esercitare pressioni indebite sui collaboratori. **Auto:** si può per favore capire con quale logica gestionale l'Azienda gestisce il suo parco auto?? Qual è la mission dell'auto aziendale?? E' uno status symbol per le figure apicali o uno strumento di lavoro per chi deve operare all'esterno dei nostri uffici e sedi?? Perché molte figure a cui si chiede un'attività di sviluppo o comunque itinerante (DAG, GSB Cross, Addetti Controlli, ROG) devono provvedere con mezzi propri, con un rimborso di 0,21 al km. e in carenza oltretutto di una sia pur minima copertura assicurativa kasko? **Call conference orari assurdi:** oltre alle rilevazioni improprie di dati sulla produzione, in alcune zone, segnatamente nell'Area Emilia Romagna, c'era con l'ex DAR la mala usanza di svolgere ogni martedì sera, una call conference di allineamento sulla produzione che iniziava alle 17.00/17.30 e si concludeva spesso dopo le 21.00 e talvolta a ridosso delle 22.00. **Formazione e-learning:** tutta la formazione erogata con modalità diverse da quella dell'aula è una solenne presa in giro, in quanto l'accordo di qualche anno fa per estendere almeno nei maggiori centri i locali attrezzati per poter fare seriamente formazione e-learning è in gran parte inattuato. La maggioranza dei colleghi rimane sul posto di lavoro e "fa andare avanti il corso" continuando normalmente a lavorare; molti capi ostacolano in ogni modo la pianificazione della formazione anche dove i locali ci sarebbero per evitare "perdite di tempo commerciale": le agende devono scoppiare di appuntamenti (magari inventati) e la formazione è considerata una perdita di tempo. **Compliance:** vendere dunque, vendere e ancora vendere; non importa con che modi e strategie, quello che conta è il risultato: almeno così dicono certi capi della filiera commerciale ai gestori. Se però qualcosa va storto ecco che i capi commerciali si fanno di nebbia e i colleghi vedono materializzarsi soggetti fino ad allora sconosciuti: il Nucleo repressione frodi (in veste di inquisitore) e il relativo braccio secolare, cioè "Disciplina"; in questo secondo ambito le garanzie teoricamente ci sono, anche se piuttosto attenuate, specialmente nel caso in cui l'inquisito abbia già reso ai suoi dotti inquisitori ampia e totale confessione delle sue "malefatte". Prevedo nel prossimo futuro un possibile incremento di tali situazioni contenziose, in particolare con riferimento alle tecniche di vendita delle polizze assicurative alla clientela "sconfinata". **Una risata per finire:** il palmare dell'iniziativa di pressione commerciale più strana è quello di un Area del nord dove il DAR, alla vigilia della partenza sua e dei DAG per il BNL Day del 5.3 u.s., si preoccupa di fornire disposizioni commerciali ai gestori che resteranno a presenziare le agenzie destinate a rimanere sguarnite dei loro DAG; solo che dette disposizioni non sono riferite ad una vacatio di un mese, ma di 24 ore! Solo che molti colleghi, invece di ridere, si sono giustamente arrabbiati. Potremo continuare a lungo e scrivere nuove puntate, magari facciamolo assieme: scrivete le vostre esperienze in materia di pressioni commerciali; indirizzate tutto a: [uilcattivi@gmail.com](mailto:uilcattivi@gmail.com). Grazie!

## **BRUTTI TEMPI PER CHI LAVORA**

(segue da pag. 1)

stessi propiziata a chi ha sempre pagato le sudate tasse e adempiuto al proprio dovere fiscale e civico. Annichilire il ceto medio, alla cui fascia bassa anche noi bancari apparteniamo, almeno per ora, creando una società composta da pochissimi milionari, da una stragrande maggioranza di miserabili e da una fascia non piccola di boiardi e papponi di stato. Con queste politiche scellerate si stanno creando le premesse per gravi rischi di tenuta dei sistemi politici in molti paesi europei: si guardi all'est europa dove sono al governo molti partiti estremisti e xenofobi, si veda l'avanzare in Francia del Front Nationale. Insomma, cari amici, laddove il disagio sociale c'è, tentare di comprimerlo e incoerchiarlo è operazione inutile, come pensare di sigillare la bocca di un vulcano con una gettata di cemento. Per uscire fuori da questa situazione occorre la duplice capacità di aziende e sindacati di buttare a mare la zavorra dell'estremismo che alberga in "pezzi" dei rispettivi gruppi dirigenti e di tornare a negoziare le soluzioni utili a preservare i posti di lavoro. E bisogna combattere tutti assieme questa Unione Europea che non è più un'alleanza di popoli liberi, volta a perseguire pace e sviluppo, ma una dittatura tecnocratica; una camicia di forza per restringere la libertà dei cittadini, come lo fu duecento anni orsono la "Santa Alleanza" partorita dal Congresso di Vienna e nel secolo scorso il Patto di Varsavia. E meno male che nel 1954 non si è riusciti a mettere in piedi la CED (l'esercito europeo), altrimenti avremmo le truppe dell'Unione in piazza Syntagma ad Atene. Il grande Presidente del Consiglio della ricostruzione, Alcide De Gasperi, nel condensare in uno slogan il suo disegno politico, diceva di volere gli italiani "tutti proprietari"; i governi di oggi invece ci vogliono "tutti proletari".

**Il Borghese Decaduto**

**DIFENDI I TUOI  
DIRITTI !!!**

ISCRIVITI ALLA  
**UILCA**

**L'AFORISMA**

**L'Europa dei tecnici ha fallito,  
sono persone incapaci di cambiare idea.**

*(Paul Krugman - Premio Nobel per l'Economia nel 2008)*

## **CONCORSO A PREMI**

Nel suo articolo di fondo in prima pagina "il Borghese Decaduto" lamenta la caduta di censo della categoria dei bancari e la nostalgia del buon tempo andato. Un tempo dove alcuni diritti e valori che oggi vengono messi in forse erano dati quasi come una prerogativa legittima della persona del lavoratore. Specchio di quei tempi queste rime, che vi sottoponiamo di seguito.

*"Scarpe bone, bel vestito, vito sano,  
vin sincero, bele case, svaghi onesti, la  
fameia, i tosi, i veci, fede in Dio, mutuo  
rispeto, pace e bona volontà. Lavorar  
con atension, con impegno, in dignità.  
Buon guadagno e cuor contento, vita  
agiata, ma el risparmio che xe sempre  
necessario per formar la proprietà.  
Sempre usar moderasion, tolerantanti co  
la zente, boni amissi solidali ne la gioia  
e nel dolor. Andar drio per la so strada,  
no far ciacole per niente, no badarghe  
ai fanfaroni, ai busiari, ai mestatori.  
Sempre pronti ai so doveri, far valere i  
so diritti, e difender tuti uniti Patria,  
Vita e Libertà".*

Ai primi cinque lettori che scopriranno l'autore di questi versi regaleremo una copia del volume sui primi cinquant'anni di attività della UILCA (non è un poeta operaio, non è un socialista utopistico, non è nemmeno uno di sinistra, chi mai sarà??).

## **LETTERE E COMMENTI**

Chiunque potrà scrivere a UILCATTIVI  
([uilcattivi@gmail.com](mailto:uilcattivi@gmail.com))

**Le idee, le proposte, i suggerimenti e, perché no, anche le critiche saranno di buon grado pubblicate. Pertanto, inviate alla nostra mail qualsiasi tipo di intervento per trasformare questo news-magazine in un luogo trasparente di confronto e di discussione al servizio esclusivo delle lavoratrici e dei lavoratori.**

## **Riceviamo e, volentieri, pubblichiamo**

**Cara redazione di UILCATTIVI, sono un Gestore Relazionale; alcune settimane fa, nel mentre nell'intervallo mi mangiavo una mela in Banca, mi sono ascoltato su Echonet l'intervista all'A.D. della Capogruppo J. L. Bonaffé sui risultati del 2° trimestre; era la prima volta che lo facevo. Sono rimasto stupito e basito dal tono asciutto e "normale" con cui l'AD ha esposto i risultati del Gruppo nel periodo di riferimento, parlando apertamente del loro ottimo livello, ringraziando il personale tutto per l'apporto fornito e affermando che adesso possiamo pensare, essendo arrivati ad agosto, alle meritate ferie. Stupito e basito in quanto sono abituato con i capi nostrani, che qualunque obiettivo si raggiunga non è mai abbastanza, che qualunque sforzo si faccia la banca va sempre male, che l'unica cosa che dobbiamo aspettarci per domani e di stare peggio di ieri; sbaglio cara UILCATTIVI? Infine ho apprezzato che qualcuno, finalmente, immagini una data di arrivo per la progressiva evoluzione della banca in senso digitale, passaggio complesso ma necessario per poter reggere la sfida globale.**

**(Gianni)**

**LA REDAZIONE:** Sì, caro Gianni, hai ragione; siamo andati a riascoltarci l'intervista dell'AD e le cose stanno come dici tu; il dr. Bonaffé ha snocciolato prima una sintesi dei principali indicatori della gestione, tutti positivi; ha precisato con leggerezza che non tutti i "metiers" hanno ugualmente contribuito al risultato complessivo (e qui l'Italia col suo costo del rischio ci cade a pennello tra i contributori negativi); ci pare che invece tu sottovaluti la questione digitale, soprattutto in relazione all'evoluzione dei sistemi di pagamento: qui è da temere, se la questione non sarà governata, un bagno di sangue, con la riduzione al lumicino del numero degli addetti, vedi ODS; corriamo il rischio infatti che un numero crescente di pagamenti transiti, per esempio, tramite i social network. Tornando a Bonaffé e alle modalità spesso arruffone e bizantine con cui si comunicano le cose in Italia e si gestiscono i rapporti umani e di lavoro ci ritorna in mente quella frase, non benevola verso noi italiani, del Gen. De Gaulle, che diceva: "L'Italia non è un paese povero, ma un povero paese"; un povero paese per l'imbroglione eretto a cifra dei rapporti sociali e la corrutela eretta a sistema (mafia capitale docet).

## **INFORMAZIONE UTILE**

Con riferimento a varie richieste di chiarimento sul tema delle visite oculistiche disposte dalla Banca precisiamo che la stessa invia a visita solo i colleghi che, ai sensi del Decr. Leg.vo 81/2008, sono sottoposti a sorveglianza sanitaria in quanto classificati come videoterminalisti, con almeno 20 ore settimanali di adibizione. Gli altri colleghi tuttavia, nel caso ritengano necessario essere sottoposti a visita, possono farne richiesta al Medico Competente, corredando la domanda con documentazione medica a supporto della richiesta stessa. Il Medico Competente, nel caso in cui ritenga il motivo della richiesta correlato ai rischi professionali o alle condizioni di salute del lavoratore, suscettibili di peggioramento a causa dell'attività lavorativa svolta, provvederà a convocarlo a visita.

Il medico Competente Coordinatore di BNL è il prof. Andrea Magrini ([andrea.magrini@uniroma2.it](mailto:andrea.magrini@uniroma2.it)).